



Aide et conseils pour l'organisation du voyage d'un passager en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques

Edition 2024

BIEN PREPARER SON VOYAGE

a. Réservation préalable de l'assistance .

Informez-nous de votre besoin d'assistance au moment de votre réservation et au plus tard 48 heures avant le départ de votre premier vol, afin de vous fournir l'aide appropriée et d'informer l'entité gestionnaire de l'aéroport.

<https://img.static-af.com/m/45d6e1e78f67f8e7/original/PMR-Reglement-europeen.pdf>

Afin de garantir la meilleure assistance possible, nous vous invitons à nous communiquer :

- La nature et la description de votre besoin : assistance simple (trajet en fauteuil roulant pour rejoindre et quitter l'avion, avec possibilité de vous lever et monter ou descendre quelques marches) ou assistance renforcée (du fait d'une immobilité partielle ou totale, temporaire ou permanente).

Pour une assistance simple, au moment de votre réservation sur notre site internet, cliquez sur l'option de demande d'assistance, ou formulez la demande auprès de votre agence de voyages.

Pour une assistance renforcée, transmettez-nous votre demande avant toute réservation de vol par e-mail à supportclient@aslairlines.com ou par téléphone au 0 825 825 849 (0,20 € par minute), du lundi au samedi de 8h à 18h.

- La description de votre équipement de mobilité éventuel : nombre, modèle, type de fauteuil (électrique ou manuel, pliant ou non pliant), dimensions complètes en position repliée (longueur x largeur x hauteur), poids, type de batterie (sèche ou humide), coque d'assise (dimensions complètes), autres équipements.

ASL Airlines transportera gratuitement en soute en plus de la franchise bagages du billet, deux équipements de mobilité (fauteuil roulant, déambulateur) ainsi qu'un équipement médical sous réserve d'un espace suffisant à bord de l'aéronef et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

- Le besoin d'une assistance spécifique à bord : aide ou soins médicaux à fournir par le personnel ou par vos propres soins ou ceux de votre accompagnateur éventuel.

b. Nécessité d'une autorisation médicale préalable de voyager

Dans de nombreux cas, aucun accord médical n'est nécessaire pour voyager avec ASL Airlines, mais il est recommandé de contacter votre médecin traitant ou le médecin de l'aéroport pour connaître votre aptitude à effectuer un voyage aérien dans les situations suivantes :

- Grossesse
- Opération récente
- Membre plâtré

Une autorisation médicale préalable de voyager, délivrée par le service médical d'ASL Airlines France, est obligatoire dans les cas suivants :

- Passagers dont l'état de santé pourrait nécessiter une assistance médicale inhabituelle à l'aéroport ou à bord (différente des cas précédents cités)
- Passagers souffrant d'une maladie contagieuse.

La demande d'autorisation doit être transmise par e-mail à supportclient@aslairlines.com afin d'obtenir une autorisation de réserver votre vol. Cette demande d'autorisation s'effectue sous la forme de 2 questionnaires :

- Annexe A de la résolution IATA 700 à remplir par vos soins
- Annexe B de la résolution IATA 700 à remplir par votre médecin traitant. Les informations à caractère médical y figurant ne seront lues que par notre médecin et demeureront confidentielles.

Un accord ou un avis sera donné par le médecin conseil agréé par ASL Airlines, spécialiste en médecine aéronautique et disposant des compétences nécessaires pour déterminer une aptitude à effectuer un voyage aérien.

ASL Airlines s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de votre voyage, mais pourra dans certains cas particuliers refuser la prise en charge du transport, la conditionner à certaines exigences ou la reporter (en accord avec les règles tarifaires du billet), si toutes les conditions préalables n'ont pas été remplies.

En fonction de la configuration de nos avions, et pour des raisons de sécurité, le nombre de passagers nécessitant une assistance spécifique pouvant être transportés à bord de nos avions est limité. Dans le cas où vous avez besoin d'une assistance spécifique et ne parvenez pas à réserver cette assistance sur un vol donné, nous vous invitons à modifier les dates de votre vol, ou à contacter notre service client.

Les nouveau-nés sont autorisés à voyager à partir de 48 heures, de préférence à partir de 7 jours.

c. Nécessité de voyager avec un accompagnateur

Dans certains cas, la présence d'un accompagnateur est obligatoire afin de respecter les mesures de sécurité applicables, dans d'autres cas la présence d'un accompagnateur est conseillée pour des motifs liés à votre propre confort.

1. Présence obligatoire d'un accompagnateur pour des motifs liés à la sécurité

Pour la sécurité des passagers handicapés ou à mobilité réduite, un accompagnateur peut être exigé par ASL Airlines. Il a pour seul rôle d'assister en cas de situation d'urgence, et tout particulièrement en cas d'évacuation de l'avion. Il est obligatoire uniquement dans les cas suivants :

- Personne souffrant d'un handicap intellectuel sévère ne lui permettant pas de comprendre et appliquer les mesures de sécurité
- Personne à la fois aveugle et sourde, ne pouvant donc avoir la moindre communication avec l'équipage

- Personne souffrant d'un handicap moteur ne lui permettant pas de participer physiquement à sa propre évacuation. La plupart des personnes paraplégiques et des personnes paralysées ou sans membre supérieur peuvent donc voyager sans accompagnateur. En revanche, pour la plupart des personnes tétraplégiques, un accompagnateur est obligatoire

Un enfant handicapé ou à mobilité réduite, peut voyager seul, en tant qu'enfant non accompagné (UM) :

- S'il peut contribuer physiquement à sa propre évacuation
- S'il est capable de comprendre et d'appliquer les mesures de sécurité

L'accompagnateur doit répondre aux critères suivants :

- Être majeur et autonome
- Ne pas s'occuper d'une personne handicapée et/ou à mobilité réduite, en même temps que d'un enfant de moins de 2 ans, ou d'une autre personne handicapée ou à mobilité réduite

Pour information, il n'est pas prévu de disposition tarifaire spécifique pour l'accompagnateur et ASL Airlines ne fournit pas de service d'accompagnement.

2. Présence recommandée d'un accompagnateur

ASL Airlines recommande la présence d'un accompagnateur pour vous assister durant le vol pour des motifs liés à votre confort.

Pour des raisons de responsabilité, l'assistance fournie par la compagnie ne comprend pas :

- L'aide à la prise de repas et boisson
- L'assistance vers et dans les toilettes
- L'assistance médicale (prise de médicaments, injections).

d. Prise en charge à l'aéroport

Selon la nature du besoin, une assistance spécifique est prévue dans tous les aéroports, afin de :

- Vous déplacer
- Procéder à votre enregistrement ainsi qu'à celui de vos bagages et équipements de mobilité
- Vous rendre jusqu'à l'avion, d'embarquer et de vous installer à bord
- Quitter l'avion
- Récupérer vos bagages et équipements de mobilité
- Quitter l'aéroport

Dans tous les aéroports de l'Union européenne, cette assistance est placée sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroports, conformément au Règlement européen CE 1107/2006.

Enregistrement

ASL Airlines vous conseille de vous présenter à l'aéroport 3 heures avant l'heure prévue de votre vol (3h30 au départ de l'Algérie), afin d'organiser au mieux l'assistance dont vous avez besoin et nous donner suffisamment de temps pour éventuellement conditionner votre fauteuil électrique ou manuel au chargement en soute, ainsi que celui de vos équipements de mobilité.

Transport des bagages

ASL Airlines transportera gratuitement en soute en plus de la franchise bagages du billet, deux équipements de mobilité d'un poids maximal de 32 kilos par équipement (fauteuil roulant, déambulateur) ainsi qu'un équipement médical sous réserve d'un espace suffisant à bord de l'aéronef et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Nous prendrons évidemment toutes les dispositions nécessaires pour éviter d'endommager vos équipements et nous vous prions ainsi de bien vouloir préparer tous les éléments amovibles, de sorte qu'ils puissent être scellés avec votre fauteuil roulant lors de son enregistrement.

Si vous voyagez avec une canne ou des béquilles, ces équipements peuvent être transportés en cabine. Ils devront être rangés dans les compartiments à bagage ou remis au personnel de bord.

Embarquement prioritaire

Si vous vous déplacez en fauteuil ou si vous avez demandé une assistance individuelle, un pré-embarquement vous est proposé, dans la mesure du possible. Cet embarquement prioritaire vous permet de vous installer sereinement avant l'arrivée des autres passagers et d'être accueilli individuellement par le personnel de bord qui vous donnera les informations utiles afin que votre vol se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

A l'arrivée

Pour plus de sérénité, nous vous demandons de sortir de l'avion après les autres passagers. A l'arrivée des vols vos bagages, votre fauteuil roulant (s'il a été placé en soute), ainsi que votre second équipement de mobilité le cas échéant, vous sont livrés prioritairement.

Nous vous rappelons qu'il est impératif d'attendre l'arrivée du prestataire de l'aéroport, à l'endroit convenu.

e. Prise en charge pendant le vol

Personnel de bord

Notre personnel de bord est hautement qualifié pour s'assurer de la sécurité et du bien-être de l'ensemble de nos passagers. Vous pouvez bien entendu leur faire part de vos besoins particuliers durant le vol. Sachez toutefois qu'il n'est pas habilité à vous aider dans l'utilisation des toilettes ni à vous aider à vous alimenter. D'autre part, le personnel de bord est formé pour donner les premiers soins en cas d'urgence. En revanche, il n'est pas habilité à administrer des médicaments ou à procéder à des injections. Si votre état de santé requiert une telle assistance, nous vous recommandons fortement de voyager accompagné d'une personne capable de vous aider et qui devra s'acquitter d'un tarif standard.

Attribution des sièges

Les exigences en matière de sécurité aérienne, et notamment d'accès aux issues de secours font que des restrictions d'accès s'appliquent à certains sièges à bord de l'avion. Selon votre mobilité, le siège que vous aurez éventuellement réservé peut ne pas être adapté. Dans ce cas, le personnel au sol ou l'équipage vous assignera le meilleur emplacement possible,

Les appareils exploités par ASL Airlines ne permettent pas d'utiliser 2 sièges afin avoir une jambe en position horizontale.

Toilettes

Tous les appareils d'ASL Airlines disposent de toilettes adaptées aux passagers handicapés et/ou à mobilité réduite, ainsi que de chaises d'assistance pour y être accompagné.

BIEN COMPRENDRE LE SERVICE SPECIFIQUE ADAPTE A SON BESOIN

1. Handicap moteur

Transport en civière

La compagnie ASL Airlines ne fournit pas de transport sur civière ou en incubateur.

Fauteuils d'aéroport

Les fauteuils roulants utilisés dans les divers aéroports desservis par ASL Airlines ne conviennent pas pour un usage manuel autonome et doivent être manipulés par le personnel d'assistance au sol. Certains aéroports proposent des fauteuils pouvant être manipulés par un éventuel accompagnant.

Moyens d'embarquement alternatifs

Dans certains cas, les passerelles télescopiques qui permettent l'embarquement et le débarquement des passagers ne sont pas disponibles. Dans ce cas, l'embarquement et/ou débarquement se fera par les escaliers ou par véhicule adapté, avec l'aide du personnel d'assistance de l'aéroport.

A bord

Nous vous informons que, pour des raisons de responsabilité, le personnel de cabine n'est pas habilité à vous soulever de votre siège, à vous conduire aux toilettes ni à vous assister pour les utiliser. Pour des raisons liées à votre confort, nous vous recommandons de voyager avec un accompagnateur qui sera en mesure de vous fournir cette assistance.

Votre propre équipement de mobilité

Pour rappel, ASL Airlines transportera gratuitement en soute en plus de la franchise bagages prévue sur votre billet, deux équipements de mobilité (fauteuil roulant, déambulateur) ainsi qu'un équipement médical sous

réserve d'un espace suffisant à bord de l'aéronef et sans préjudice de l'application de la législation relative aux marchandises dangereuses :

- **Votre fauteuil est un fauteuil manuel**

Dans la mesure du possible, si vous le souhaitez, nous nous efforcerons de vous permettre de conserver votre fauteuil roulant manuel jusqu'à la porte d'embarquement.

Lors de l'enregistrement, votre fauteuil roulant sera étiqueté jusqu'à votre destination, mais ne sera chargé qu'au moment de l'embarquement. Dans ce cas, nous vous demanderons de vous présenter en porte d'embarquement à l'heure (d'embarquement) inscrite sur votre carte d'accès à bord. Notre personnel s'assurera ensuite que votre fauteuil soit chargé correctement dans l'avion.

A votre arrivée, dans certains aéroports, votre fauteuil pourra vous être remis à la porte de l'avion. Si cela n'est pas possible, votre fauteuil vous sera remis à en salle de livraison bagage, à côté du tapis correspondant à votre vol.

- **Votre fauteuil est un fauteuil électrique**

Les fauteuils roulants électriques doivent toujours être enregistrés comme bagage en soute. C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de vous présenter à l'enregistrement suffisamment en avance. Le personnel au sol se chargera ensuite de vous accompagner jusqu'à la porte d'embarquement.

Lorsqu'il s'agit de fauteuil électrique, nous faisons la distinction entre :

- Les fauteuils électriques non inversables (accumulateur à électrolyte liquide). A ce jour, ASL n'autorise pas le transport en soute de ce type d'équipement.
- Les fauteuils électriques inversables (« batterie sèche » ou à gel, batteries au lithium puissance 2X 160 Wh ou 1 X 300 Wh).

Avant de nous remettre votre équipement de mobilité à l'enregistrement, nous vous demandons de veiller à

- débrancher les accumulateurs
- isoler les bornes des accumulateurs, pour prévenir tout risque de court-circuit.
- fixer les accumulateurs au fauteuil.

NB : dans le cas de batterie à gel, il n'est pas nécessaire de débrancher l'accumulateur si les bornes sont isolées de façon à prévenir tout risque de court-circuit.

2. Handicap sensoriel

Dans les aéroports, des efforts ont été déployés pour permettre une meilleure accessibilité à l'information, pour les personnes déficientes visuelles ou auditives. Le personnel au sol de l'aéroport se tient également à votre disposition pour vous aider. Si vous le souhaitez, une assistance est prévue pour vous accompagner tout au long de votre parcours dans les aéroports, aussi bien au départ, qu'à votre arrivée. Il suffit d'en faire la demande au moment de la réservation.

a. Handicap visuel

Que vous soyez mal ou non-voyant, ASL Airlines met tout en œuvre pour rendre votre voyage le plus sûr et le plus agréable possible.

A l'aéroport

Si vous voyagez seul, un service d'assistance est prévu pour vous aider.

- lors de votre enregistrement
- lors de votre accès à l'avion,

- lorsque vous quittez l'avion et lors de la réception de vos bagages

A bord

A votre arrivée dans l'avion, le personnel de bord vous aidera à vous installer et vous renseignera sur votre environnement immédiat : situation dans l'avion (proximité des portes et issues de secours, des toilettes), emplacement des boutons d'appel, emplacement et usage du masque à oxygène, etc. Si vous le souhaitez, il vous expliquera également personnellement les consignes de sécurité.

Enfin, notre personnel de bord vous assistera pour vous rendre aux toilettes. En revanche, aucune assistance à l'intérieur des toilettes ne pourra vous être apportée.

Si vous voyagez avec un animal d'assistance

ASL Airlines transporte gratuitement en cabine votre chien guide. Les conditions d'acceptation et de transport sont les suivantes.

- il doit respecter toutes les exigences sanitaires des pays de départ, d'arrivée et/ou de correspondance
- Il doit être identifié par une plaque ou un harnais. A défaut, vous devez pouvoir confirmer sa fonction
- Il peut voyager non muselé mais doit rester attaché en permanence
- Il ne doit pas obstruer les allées et son comportement doit être irréprochable en toutes circonstances
- Un siège offrant le plus d'espace possible vous sera proposé, mais votre chien ne pourra pas occuper un siège (les issues de secours sont interdites)

A noter : un chien en cours de dressage, qui n'accompagne pas une personne non voyante, ne peut pas être accepté en cabine.

b. Handicap auditif

Les services d'assistance réservés aux personnes mal ou non-entendantes sont limités en raison de leur autonomie.

Cependant, n'hésitez pas à nous signaler votre handicap, au moment de votre réservation et au plus tard 48 h avant votre départ, afin que nous puissions vous apporter l'assistance dont vous avez besoin.

3. Handicap intellectuel

Il est nécessaire de prendre en compte toutes les caractéristiques d'un voyage en avion, ainsi que la compréhension et l'application des mesures de sécurité, afin de déterminer si un passager déficient intellectuellement peut voyager seul.

Il est impératif de ne pas surestimer la capacité d'un passager déficient intellectuellement à faire face à différents aléas. En effet, les parcours en aéroport peuvent être complexes, longs et difficiles, avec des formalités de sûreté, de police et de douane qui peuvent être stressantes, auxquels peuvent s'ajouter des difficultés linguistiques et d'orientation. De plus, le vol peut être perturbé par des turbulences et/ou requérir des exigences de sécurité inhabituelles. Également, pour certains types de déficience qui entraînent des pertes de mémoire ou d'orientation (maladie d'Alzheimer), les risques de non-application des consignes données par l'équipage sont réels (par exemple, un débarquement sans attendre l'assistance peut entraîner des conséquences graves d'égarement de la personne concernée dans l'aérogare ou à l'extérieur, l'emprunt de moyens de transport inadéquats, des difficultés de localisation).

Si la personne qui va voyager risque de se trouver dans cette situation, nous recommandons vivement qu'elle voyage accompagnée.

Dans tous les cas, nous recommandons de bien informer la compagnie dès que possible, en amont de la rés, des besoins spécifiques nécessaires au voyage, afin que l'assistance soit la plus adaptée possible à la situation d'une personne déficiente intellectuelle.

A l'aéroport

Pour les personnes déficientes intellectuelles voyageant seules, une assistance est prévue en aéroport, permettant :

- de se déplacer
- de procéder à l'enregistrement
- de se rendre jusqu'à l'avion
- d'embarquer et de s'installer à bord
- de quitter l'avion
- de récupérer leurs bagages
- de quitter l'aéroport

Il s'agit d'un service d'accompagnement du passager aux différents points de contrôle et de formalités (police, douanes, sûreté, etc.) et non d'une assistance personnelle pour y faire face.

A bord

Bien qu'aucun moyen d'identification « physique » (badge, pochette) ne soit prévu, il est nécessaire que le personnel de bord puisse identifier une personne déficiente intellectuelle afin de pouvoir lui apporter l'assistance nécessaire, notamment en cas de situation d'urgence. C'est également le cas lorsque des consignes spécifiques, non liées à la sécurité, sont nécessaires (attendre l'assistance avant de débarquer, notamment). Il est donc vivement recommandé de nous informer du voyage d'une personne déficiente intellectuelle et du type d'assistance dont elle aura besoin.

Pour rappel, l'assistance aux personnes déficientes intellectuelles n'inclut pas l'alimentation ou à la prise de médicaments, l'assistance dans les toilettes ou toute autre assistance à caractère personnel. Il est donc nécessaire de s'assurer que la situation personnelle de la personne voyageant seule lui permet d'assumer, sans aide extérieure, l'ensemble des exigences requises par un voyage aérien.

4. Insuffisance respiratoire

- a. ASL ne fournit pas d'oxygène thérapeutique
- b. Bouteilles d'oxygène personnelles

Le transport en cabine de bouteilles d'oxygène ou d'air, sous forme gazeuse et pour un usage médical est autorisé sur les vols d'ASL Airlines, sous certaines conditions :

:

- Leur hauteur ne doit pas dépasser 65 cm
- Leur poids brut doit être inférieur ou égal à 5 kg
- Elles doivent disposer d'un système de sécurité permettant d'éviter tout échappement accidentel du contenu
- Vous devrez obligatoirement nous informer du transport de vos bouteilles d'oxygène personnelles au moins 48 h avant votre vol.

Important : l'utilisation de bouteilles d'oxygène ou d'air personnelles n'est pas autorisée à bord. Elles ne peuvent pas non plus être transportées en soute.

c. Utilisation d'appareil respiratoires

Nous vous recommandons d'utiliser des appareils respiratoires personnels, tels que les « concentrateurs portables ». L'utilisation de ces appareils est possible pendant toute la durée du vol. Toutefois, les avions d'ASL Airlines ne disposent pas de prises électriques permettant de brancher des appareils respiratoires à bord

Nous vous recommandons donc de vérifier l'autonomie de votre appareil et, le cas échéant, de vous munir de batteries supplémentaires de puissance inférieure à 160 Wh. Vous devrez obligatoirement nous informer du transport de votre concentrateur au moins 96h avant votre vol.

Concentrateurs d'oxygènes portables autorisés.

- Aisep Free-Style
- Aisep Free-Style 5
- Airsep FOCUS
- Aisep Life-Style displaying RTCA stickers
- Delphi Central AIRS-00400
- DeVilbiss Healthcare Igo
- Inogen one
- Inogen one G2
- Inogen one G3
- Inogen one G4
- Inogen one G5
- Inova Labs Life Choice
- Inova Labs Life Choice Activox
- International Biophysics Life Choice
- Invacare XPO2
- Invacare XPO100
- Invacare Solo2
- Oxlife Independence Oxygen Concentrator
- Oxus, Inc. RS-00400
- Precision Medical EasyPulse
- Philips Respironics EverGo
- Philips Respironics SimplyGO
- Philips Respironics SimplyGO mini
- Sequale Eclips
- Sequale Eclips 2
- Sequale Eclips 3
- Sequale Eclips 5
- Sequal Equinox Oxygen System model 4000
- Sequal Oxywel Oxygen System model 4000
- Sequal SAROS

- VBOX Trooper Portable Oxygen Concentrator units
- Zen O Lite

5. Si vous voyagez avec des médicaments.

Nous vous recommandons de vous assurer que :

- Vous transportez tous les médicaments dont vous avez besoin avec vous dans vos bagages de cabine. Nous vous déconseillons de les placer dans les bagages de soute que vous enregistrez
- Vous disposez d'une ordonnance rédigée par votre médecin traitant, sur papier à en-tête, afin de faciliter les contrôles de sécurité et de douane
- Veuillez également garder à l'esprit que nos appareils disposent d'un nombre limité d'endroits réfrigérés ne nous permettant pas de conserver vos médicaments au frais
- Nous vous conseillons d'emporter avec vous un contenant réfrigérant de petite taille que notre personnel de bord pourra alimenter en glaçons en cas de besoin

Conseils pour les diabétiques

L'Association Française des Diabétiques a réalisé un guide en partenariat avec la Direction Générale de l'Aviation Civile et Aéroports de Paris. Ce guide est disponible à l'adresse suivante :

http://www.developpementdurable.gouv.fr/IMG/pdf/doc_diabete.pdf

Son objectif est de concilier les impératifs de sûreté aérienne tout en préservant la qualité de vie des voyageurs atteints de diabète

6. Autres situations ou handicaps

Certains handicaps ou pathologies peuvent requérir une préparation particulière ou nécessiter la présence d'un accompagnateur, même si ce dernier n'est pas obligatoire.

Personnes paralysées ou sans membre supérieur

Les personnes paralysées ou sans membre supérieur mais qui ont l'usage de leurs membres inférieurs peuvent voyager sans accompagnateur. Une assistance leur sera procurée à bord pour attacher et détacher leur ceinture de sécurité, ainsi que pour attraper et ajuster le masque à oxygène en cas de besoin.

En revanche, cette assistance n'inclut pas :

- L'aide à l'alimentation ou à la prise de médicaments
- L'assistance vers et dans les toilettes
- Ou toute autre assistance à caractère personnel

EN CONCLUSION

Si vous avez le moindre doute quant à votre situation personnelle ou celle de vos proches amenés à voyager sur nos vols, il est impératif de contacter la compagnie bien à l'avance par e-mail à supportclient@aslairlines.com pour toute précision sur la formulation de l'assistance selon les besoins et d'obtenir la meilleure aide possible.